

HUBUNGAN KARAKTER LAYANAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN CILACAP

Wahidin¹ Yuli Astuti Andriyatin², Ana Trisnawati Wimbagya³

¹Program Studi DIII Keperawatan, Akademi Keperawatan Pemerintah Kab. Purworejo

^{2,3}RSUD Cilacap

Email: adinrahman@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Seiring dengan kemajuan teknologi dalam bidang pendidikan keperawatan, masyarakat, klien dan keluarga klien pada khususnya menaruh harapan yang sangat besar terhadap rumah sakit akan penyembuhan penyakitnya. Kualitas pelayanan keperawatan di sebuah rumah sakit akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan klien dan keluarganya. Namun saat ini layanan keperawatan pasca pandemic mengalami banyak hambatan terutama dikarenakan jumlah perawat dan jumlah ketersediaan layanan dengan masih meningkatnya jumlah pasien covid 19. **Tujuan:** mengetahui hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi. Sampel sejumlah 30 pasien rawat inap yang diambil dengan *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terkait karakter layanan dan kepuasan pasien. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan karakter layanan perawat *responsiveness* (ketanggapan) baik sejumlah (70%), dan 100% menyatakan *reliability* (kehandalan) dan *Empathy* (*perhatian*) baik. Sedangkan untuk karakter layanan perawat dari segi *Assurance* (kepercayaan) sebagian besar baik sejumlah (93.3%), serta *Tangible* sebagian besar baik sejumlah 29 responden (96.7%). Tingkat kepuasan sebagian besar tinggi sebanyak (60%). Hasil uji dengan menggunakan *chi square* didapatkan nilai *p* 0.000 dengan ($p < 0,05$) dan nilai X^2 sebesar 23.077. **Kesimpulan:** Ada hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap.

Kata kunci: Karakter Layanan, Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: Along with technological advances in the field of nursing education, the community, clients and clients' families in particular have very high hopes for hospitals to cure their illnesses. The quality of nursing services in a hospital will greatly affect the level of satisfaction of clients and their families. However, currently nursing services in post-pandemic patients are experiencing many obstacles, mainly due to the number of nurses and increasing number of Covid-19 patients. **Objective:** To determine the relationship between the character of nurse services and patient satisfaction at the Cilacap Regency General Hospital. **Method:** The method used in this study is descriptive correlation. A sample of 30 inpatients was taken by simple random sampling. The research instrument used a questionnaire related to service characteristics and patient satisfaction. **Results:** The results showed that the responsiveness (responsiveness) of nurse services was good (70%), and 100% stated good reliability and empathy. As for the character of nurse services in terms of Assurance (trust), most of them are good (93.3%), and Tangible is mostly good, 29 respondents (96.7%). The level of satisfaction is mostly high (60%). The test results using chi square obtained a *p* value of 0.000 with ($p < 0.05$) and an X^2 value of 23.077. **Conclusion:** There is a relationship between the character of nurse service and patient satisfaction at Cilacap District Hospital.

Keywords: Service Character, Nurse, Patient Satisfaction

Latar Belakang

Rumah Sakit juga merupakan institusi tatanan kesehatan Nasional yang bertugas dalam pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat. Seiring dengan kemajuan penyakitnya. Kualitas pelayanan keperawatan di sebuah rumah sakit akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan klien dan keluarganya (Herawani et al., 2015).

Pandemi Covid-19 saat ini menjadi masalah global yang harus segera ditangani sejak ditemukan di Wuhan China pada bulan Desember 2019. Penambahan jumlah kasus pasien Covid-19 berlangsung cukup cepat dan terjadi penyebaran ke luar wilayah Wuhan ke negara lain. Sampai dengan 26 Agustus 2022 secara global terkonfirmasi kasus sebanyak 596.119.505 kasus dimana 6.457.101 kasus diantaranya meninggal dunia dan hasil ini berubah setiap saat (WHO, 2022). Peta Sebaran Indonesia pertanggal 26 Agustus 2022 terdapat 6.334.357 positif Covid-19 dan dilaporkan 157.457 kasus pasien meninggal dunia (SATGAS COVID-19, 2022). Covid-19 merupakan virus yang dapat bermutasi membentuk susunan genetik baru. Awal mula virus ini hanya mampu menempel pada hewan saja, tetapi karena virus ini mampu bermutasi dan merubah susunan dirinya sehingga memiliki penghantar yang mampu menempel 2 pada manusia (Astuti & Suyanto, 2020).

Lonjakan pasien covid 19 membuat rumah sakit di sejumlah daerah kehabisan tempat tidur dan ruang khusus covid sehingga banyak rumahsakit yang menambah kapasitas

teknologi dalam bidang pendidikan keperawatan, masyarakat, klien dan keluarga klien pada khususnya menaruh harapan yang sangat besar terhadap rumah sakit akan penyembuhan

layanan dengan mengalihkan bangsal biasa menjadi bangsal covid. Kasus kenaikan jumlah pasien ini sangat erat kaitannya dengan kualitas layan terhadap pasien yang di rawat. Menurut data RSUD Cilacap rata rata pasien masuk setiap harinya berkisar...orang dengan jumlah bed yang tersedia sebanyak..buah. Kualitas layanan khususnya keperawatan dengan beban kerja tinggi akan menurun sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien (Mawikere et al., 2021).

Penanganan yang memadai pada pasien sangat diperlukan guna kesembuhan dan mengurangi penyebaran penyakit tersebut, dalam hal ini perawat memiliki peranan penting dalam kesiapsiagaan menangani pasien. Keterlibatan perawat yang berada di garis depan dalam menangani pasien harus memiliki pengetahuan dan keterampilan pencegahan dan pengendalian infeksi yang tepat, serta perawat harus update perkembangan ilmu keperawatan. Dengan demikian keterlibatan manajemen dalam memberikan layanan keperawatan dengan karakteristik yang memadai sangat dibutuhkan (Astuti & Suyanto, 2020).

Namun saat ini layanan keperawatan dalam penanganan pasien covid -19 ataupun pasca pandemic mengalami banyak hambatan terutama dikarenakan jumlah perawat dan jumlah ketersediaan layanan dengan masih

meningkatnya jumlah pasien covid 19. Oleh sebab itu, penulis untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Karakter Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap ”.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasi. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap sekitar bulan September 2022. Sampel sejumlah 30 pasien rawat inap yang diambil dengan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan instrument berupa pertanyaan untuk data demografi ada pada kuesioner A, untuk pernyataan karakter layanan perawat pada kuesioner B, sedangkan pernyataan tingkat kepuasan klien terdapat pada kuesioner C.

Hasil

Hasil dari distribusi frekuensi karakter layanan perawat di RSUD Kabupaten Cilacap adalah disajikan pada Tabel 1.

a. Karakteristik Pasien Rawat Inap

Tabel.1 Distribusi karakter layanan perawat di RSUD Kabupaten Cilacap (n=30)

N o	Karakteristik	(F)	%
1.	Pendidikan		
	DIII	2	6.7
	S1	1	3.3
	SD	8	26.7
	SMA/MA/SMK	11	36.7
	SMP	8	26.7
	Total	30	100.0
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	13	43.3

N o	Karakteristik	(F)	%
	Perempuan	17	56.7
	Total	30	100.0
3.	Frekuensi Dirawat		
	1 kali	18	60.0
	2 kali	8	26.7
	3 kali	2	6.7
	4 kali	1	3.3
	Lebih dari 5 kali	1	3.3
	Total	30	100.0
4.	Alasan memilih tempat berobat		
	Anjuran Teman/Saudara	6	20.0
	Keinginan Sendiri	24	80.0
	Total	30	100.0

Dari hasil penelitian didapatkan data karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan sebagian besar adalah SMA/MA/SMK sejumlah 11 responden (36.7%), dan terendah adalah responden yang memiliki Riwayat Pendidikan S1 sejumlah hanya 1 responden (3.3%). Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 responden (56.7%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 13 responden (43.3%). Frekuensi Dirawat di RSUD Cilacap sebagian besar responden baru 1 kali sejumlah 18 responden (60.0%), dan alasan memilih tempat berobat di RSUD Cilacap karena keinginan sendiri sejumlah 24 responden (80.0%).

b. Karakter Layanan Perawat di RSUD Kabupaten Cilacap

Distribusi frekuensi karakter layanan perawat di RSUD Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi karakter layanan perawat di RSUD Kabupaten Cilacap (n=30)

No	Karakter Layanan Perawat	(F)	%
1.	<i>Responsiveness</i> Kurang	9	30.0
	Baik	21	70.0
	Total	30	100.0
2.	<i>Reliability</i> Baik	30	100.0
	Total	30	100.0
3.	<i>Empathy</i> Baik	30	100.0
	Total	30	100.0
4.	<i>Assurance</i> Kurang	2	6.7
	Baik	28	93.3
	Total	30	100.0
5.	<i>Tangible</i> Kurang	1	3.3
	Baik	29	96.7
	Total	30	100.0

Dari hasil penelitian didapatkan data karakter layanan perawat dari segi *responsiveness* (ketanggapan) baik sejumlah 21 responden (70%), dan 100% menyatakan bahwa karakter layanan perawat dari segi *reliability* (kehandalan) dan *Empathy* (*perhatian*) baik, (6.7%). Sedangkan untuk karakter layanan perawat

2. Analisis Bivariat

- a. Hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap

Tabel 4 Hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap (n=30)

Karakter Layanan Perawat	Kepuasan Pasien		Jumlah	p	X ²
	Sedang %	Tinggi %			
Kurang	4	13.3	0	0	0.000
Baik	1	3.3	18	60.0	
Baik	5	16.7	18	60.0	
Baik	7	23.3	26		

dari segi *Assurance* (kepercayaan) sebagian besar juga baik sejumlah 28 responden (93.3%), serta karakter layanan perawat dari segi *Tangible* sebagian besar juga baik sejumlah 29 responden (96.7%),

- c. Tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap

Tabel 3 Distribusi frekuensi

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Cilacap (n=30)

No	Tingkat Kepuasan	(f)	%
1.	Tingkat Sedang	5	16.7
	Tingkat Tinggi	18	60.0
3.	Tingkat Sangat Tinggi	7	23.3
	Jumlah	30	100.0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 18 orang (60%) dan responden yang menyatakan Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi sebanyak 7 orang (23.3%), dan responden yang menyatakan kepuasan sedang sebanyak 5 orang (16.7%).

Jumlah	5	16.7	18	60.0	7	23.3	30
--------	---	------	----	------	---	------	----

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan layanan perawat baik sebagian besar memiliki kepuasan tinggi sebanyak 18 orang (60%). Sedangkan responden yang menyatakan layanan perawat kurang baik sebagian besar memiliki kepuasan sedang sebanyak 4 orang (13.3%). Hasil uji dengan menggunakan *chi square* didapatkan nilai p 0.000 dengan ($p < 0,05$) dan nilai X^2 sebesar 23.077 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap.

Pembahasan

Karakter Layanan Perawat

Dari hasil penelitian didapatkan data karakter layanan perawat dari segi *responsiveness* (ketanggapan) baik sejumlah 21 responden (70%). Hal ini terjadi kemungkinan disebabkan sikap perawat di RSUD Cilacap yang telah menunjukkan sikap terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan sehingga menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Muninjaya, (2015) kehandalan adalah kemampuan suatu penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan tepat waktu.

Hal ini sesuai dengan teori Nursalam, (2011) Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu

memberikan pelayanan yang tepat atau akurat

Hasil menunjukkan 100% menyatakan bahwa karakter layanan perawat dari segi *reliability* (kehandalan) dan *Emphaty* (*perhatian*) baik. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien (Zeitham, 2017). Hasil ini didukung Maryana & Christiany, (2022) penelitian menunjukkan nilai OR = 2,927 dimana perawat yang empati meningkatkan kepuasan pasien 2,927 kali lebih besar dibandingkan dengan empati yang kurang baik dan diperoleh nilai $P = 0,038$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap.

Sedangkan untuk karakter layanan perawat dari segi *Assurance* (kepercayaan) sebagian besar juga baik sejumlah 28 responden (93.3%), serta karakter layanan perawat dari segi *Tangible* sebagian besar juga

baik sejumlah 29 responden (96.7%),

Hal ini sesuai dengan teori Nursalam, (2011), Karakteristik kualitas pelayanan perawat memiliki beberapa aspek, yaitu: 1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat. 2. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. 3. Jaminan kepastian (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan). 4. Empati (Emphaty), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya. 5. Bukti langsung (Tangible), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan.

Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 18 orang (60%) dan responden yang menyatakan Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi sebanyak 7

orang (23.3%), dan responden yang menyatakan kepuasan sedang sebanyak 5 orang (16.7%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Fadilah & Yusianto, (2019) menunjukkan dari 74 responden, sebanyak 41 orang (55,4%) menyatakan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah puas. Sebagian besar pasien merasa puas karena perawat memberikan kepastian jadwal pelayanan. Hasil ini didukung penelitian menunjukkan mayoritas tingkat kepuasan responden pada layanan keperawatan berada pada tingkat kepuasan kepuasan rendah sebanyak 34 orang (22,7%).

Hal ini sesuai dengan teori Mu'ah, (2014), kepuasan pasien dikarenakan harapan dan realita yang diterima pasien sesuai. Sehingga langkah awal untuk memberikan pelayanan yang prima perlu fokus pada kepuasan pasien dengan memahami keinginan pasien rumah sakit. Maka dari itu, salah satu cara guna mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan mengidentifikasi perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori Nababan et al., (2020), terdapat 5 faktor untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu: 1. Kenyamanan, yaitu perasaan nyaman yang dirasakan pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan. 2. Hasil pelayanan/ luaran layanan, yaitu mutu dengan memenuhi perasaan dan diselenggarakan secara tepat waktu, sopan dan santun, tanggap, menahan agar suatu penyakit tidak meluas atau berkembang, serta dapat menanggulangi

keluhannya. 3. Lingkungan pelayanan, yaitu mencakup lingkungan yang sejuk dan menarik, terdapatnya sarana komunikasi umum dan tanda penunjuk arah serta kejelasan, 4. Perilaku petugas kesehatan, yaitu mencakup kompetensi, sikap menghargai, kepedulian terhadap keperluan pasien, bersedia untuk melayani, serta sifat ramah perawat. 5. Prosedur pelayanan, yaitu melakukan tindakan sesuai dengan peraturan yang telah tersedia dengan baik dan benar, serta sesuai dengan tepat.

Hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa responden yang menyatakan layanan perawat baik sebagian besar memiliki kepuasan tinggi sebanyak 18 orang (60%). Sedangkan responden yang menyatakan layanan perawat kurang baik sebagian besar memiliki kepuasan sedang sebanyak 4 orang (13.3%). Hasil uji dengan menggunakan *chi square* didapatkan nilai p 0.000 dengan ($p < 0,05$) dan nilai X^2 sebesar 23.077 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan karakter layanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Cilacap.

Hasil ini menunjukkan semakin baik karakteristik layanan yang diberikan oleh perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apa bila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Menurut Wulandari, (2015) Pasien baru akan merasa puas apabila

kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

Hasil ini didukung penelitian Easter et al., (2017) hubungan yang signifikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruangan Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado..Hasil ini juga didukung penelitian Fadilah & Yusianto, (2019) didapatkan nilai ($p=0,000$) yang artinya Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan karakter layanan perawat *responsiveness* (ketanggapan) baik sejumlah (70%), dan 100% menyatakan *reliability* (kehandalan) dan *Emphaty* (*perhatian*) baik. Sedangkan untuk karakter layanan perawat dari segi *Assurance* (kepercayaan) sebagian besar baik sejumlah (93.3%), serta *Tangible* sebagian besar baik sejumlah 29 responden (96.7%).
2. Tingkat kepuasan sebagian besar sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 18

orang (60%) dan responden yang menyatakan Tingkat Kepuasan Sangat Tinggi sebanyak 7 orang (23.3%), dan responden yang menyatakan kepuasan sedang sebanyak 5 orang (16.7%).

3. Hasil uji dengan menggunakan *chi square* didapatkan nilai p 0.000 dengan ($p < 0,05$) dan nilai X^2 sebesar 23.077. Semakin baik layanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Astuti, J. T., & Suyanto, S. (2020). Implikasi Manajemen Keperawatan Dalam Penanganan Pasien Corona Virus Disease 19 (Covid-19): Literatur Review. *Medica Hospitalia : Journal of Clinical Medicine*, 7(1A), 288–297. <https://doi.org/10.36408/mhjcm.v7i1a.465>
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 113242.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Cendekia Utama: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Herawani, Ferdiansyah, T. D., & Suhardi. (2015). Hubungan Kualitas dan Karakteristik Pelayanan Keperawatan terhadap Klien di Kamar Bedah Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 5(1), 378–385.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien* (Cetakan I). Zifatama Publisher.
- Muninjaya, G. A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2). EGC.
- Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2020). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum* (Cetakan I). Zahir Publishing.
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional. In *Salemba Medika* (Edisi 3). Salemba Medika.
- SATGAS COVID-19. (2022). *Peta Sebaran Covid-19*. <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
- WHO. (2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. World Health Organization. <https://covid19.who.int/>
- Wulandari, N. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.